

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kinerja adalah prestasi kerja hasil dari pelaksanaan rencana suatu institusi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan karyawan yang bekerja di institusi itu baik pemerintahan ataupun perusahaan swasta untuk mencapai tujuan organisasi (Purba et al., 2019).

Kinerja juga merupakan sebuah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dihasilkan oleh karyawan dalam mengerjakan tugasnya dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya (Amiruddin, 2021). Hal ini disebabkan dengan adanya beberapa faktor yang dapat menyebabkan kinerja karyawan menurun, antara lain konflik dan stres kerja yang terjadi didalam perusahaan dan harus dihadapi oleh karyawan tersebut. Tetapi dengan adanya konflik dan stres kerja dapat mempengaruhi kinerjanya meningkat lebih baik karena karyawan merasa kinerjanya menurun dan selalu dapat teguran dari perusahaan, sehingga karyawan termotivasi untuk melakukan setiap pekerjaan lebih baik dari sebelumnya sehingga tujuan perusahaan tercapai.

Di era globalisasi saat ini, persaingan di dunia bisnis semakin ketat, khususnya di bidang layanan telekomunikasi. Hal ini membuat usaha tersebut harus mampu bersaing dengan usaha lain. Sumber daya manusia berupa karyawan atau tenaga kerja merupakan sumber daya yang penting dalam suatu perusahaan.

Kinerja itu dihasilkan dari kemampuan kerja sumber daya manusia yang bekerja didalam perusahaan. Skill sumber daya manusia yang bekerja sesuai dengan lingkungan kerja yang dihasilkan, namun dalam perusahaan skill yang meyakinkan kinerja harus didukung oleh sumber daya yang kondusif, interaksi dari karyawan dengan yang lain cukup dan didukung oleh lingkungan tempat bekerja.

Berdasarkan penelitian terdahulu (Widjaja et al., 2021) bahwa konflik dan stres kerja bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari hasil penelitian terdahulu bahwa konflik sangat mempengaruhi hasil kerja karyawan dari konflik akan membuat suatu hari menjadi stres.

Konflik adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota – anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi / perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan – kegiatan kerja atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi yang dapat menyebabkan perselisihan (Juartini, 2021).

Konflik dapat membuat karyawan tidak memiliki rasa senang, kohesi (persatuan), dan tidak memiliki kesadaran untuk menjadi bagian dari perusahaan, sehingga akan menurunkan produktivitas kinerja. Secara umum stres dapat didefinisikan sebagai gangguan atau kekacauan mental dan emosional yang disebabkan oleh faktor luar (ketegangan) pada saat melakukan pekerjaan.

Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan. Stres kerja juga merupakan kondisi yang kurang

menyenangkan dihadapi pegawai dalam melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan oleh pimpinan (Buulolo et al., 2021).

Karyawan sebagai manusia dalam suatu perusahaan harus dapat mengatasi masalah stres, baik melalui diri sendiri maupun pihak lain. Karyawan cenderung beranggapan bahwa stres merupakan bukanlah suatu pekerjaan hal yang penting bagi mereka, sehingga tidak bias menyelesaikan suatu pekerjaan tersebut sesuai target yang telah ditentukan. Namun, tidak semua karyawan yang mengalami stres dalam menyelesaikan pekerjaan dan mampu sesuai target yang telah ditentukan.

Dalam menjalankan tugas, pimpinan perusahaan tentu saja tidak terlepas dari peran dalam menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawannya, karena posisi kedudukan pimpinan merupakan posisi yang terpenting. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan. Maka dengan ini, perlu dilakukan suatu kegiatan penilaian kinerja karyawan.

Stres kerja adalah kondisi ketegangan atau tekanan yang berpengaruh terhadap emosional, pikiran dan kondisi fisik seseorang yang sedang menghadapi tuntutan dan hambatan – hambatan yang sangat besar (Bete et al., 2023). Berbagai tekanan stres bersifat relatif bagi seseorang, akan tergantung pada kemampuan orang tersebut dalam menghadapi stres kerja.

Dari fenomena yang terjadi dilapangan, dimana konflik yang terjadi dapat menimbulkan stres yang akan dirasakan seorang karyawan dalam bekerja sehingga pada akhirnya akan berdampak terhadap turunnya prestasi yang dihasilkan. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk

melakukan peneliti dengan judul **“Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Witel Medan”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan, maka yang akan menjadi identifikasi permasalahan adalah sebagai berikut :

- a. Komunikasi sesama karyawan yang tidak berjalan dengan lancar.
- b. Rasa tidak suka antar sesama karyawan.
- c. Kemampuan kerja karyawan yang rendah, sehingga mengakibatkan kinerja karyawan tidak mencapai target yang telah ditetapkan.

## **1.3 Batasan dan Rumusan Masalah**

### **1.3.1 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah di uraikan, maka permasalahan pada penelitian ini dibatasi untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas. Dengan keterbatasan dalam kemampuan meneliti, waktu, biaya, dan tenaga untuk menghindari permasalahan yang ada agar tidak terlalu lama dalam penelitian ini, dan menghindari keliruan dalam menafsirkan mengenai masalah yang dibahas, maka dari itu penulis membatasi masalah yang diteliti adalah konflik dan stres kerja dan kinerja PT. Telkom Witel Medan.

### **1.3.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah terdapat pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Witel Medan?

- b. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Witel Medan?
- c. Apakah terdapat pengaruh konflik dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Witel Medan?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk :

- a. Menganalisis pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Witel Medan.
- b. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Witel Medan.
- c. Menganalisis pengaruh konflik dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Witel Medan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Bagi penulis untuk meningkatkan pengetahuan tentang pengaruh konflik dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.
- b. Sebagai bahan referensi bagi penelitian berikutnya bagi pihak yang membaca.
- c. Dapat menjadi salah satu bahan masuk bagi pihak manajemen guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Uraian Teoretis**

##### **2.1.1 Kinerja**

###### **A. Pengertian Kinerja**

Kinerja ialah catatan mengenai akibat-akibat yang dihasilkan pada sebuah fungsi kerja atau kegiatan tertentu dalam suatu jangka waktu tertentu (Yudhaningsih, 2021). Kinerja juga merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Bete et al., 2023). Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Juartini, 2021). Kinerja adalah suatu bentuk multidimensional yang sangat kompres, dengan banyaknya perbedaan dalam arti tergantung kepada siapa yang sedang mengevaluasi, bagaimana dievaluasi dan aspek apa yang dievaluasi.

Kinerja adalah tingkat terhadapnya para karyawan mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien dan efektif (Saputri et al., 2023). Berdasarkan pengertian diatas, kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan yang dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi perusahaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

#### B. Indikator-indikator kinerja

Pengukuran kinerja karyawan mencakup enam kriteria (Bete et al., 2023), yaitu:

##### 1) Kualitas kerja

Menunjukkan kemampuan pegawai pada hasil tugas yang telah dikerjakan, apakah sesuai dengan yang diperintahkan, dan apakah pegawai tersebut teliti, rapi, dan lengkap dalam mengerjakan setiap tugas – tugasnya.

##### 2) Kuantitas

Yaitu jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.

##### 3) Ketepatan waktu

Yaitu sejauhmana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan yang lain.

##### 4) Efektivitas biaya

Yaitu sejauhmana penggunaan sumber daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.

##### 5) Kepengawasan

Merupakan tingkat sejauhmana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.

6) Dampak interpersonal

Merupakan tingkat sejauhmana pegawai memelihara harga diri, nama baik dan kerjasama di antara rekan kerja dan bawahan.

Pengukuran kinerja berkaitan dengan hasil yang di kuantitatifkan dan mengusahakan data setelah kejadian. Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif maupun kualitatif untuk menggambarkan tingkat pencapaian sasaran dan tujuan organisasi, baik pada tahap perencanaan, tahap pelaksanaan maupun tahap setelah kegiatan selesai.

C. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Pada umumnya kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor (Juartini, 2021), yaitu :

1) Sasaran

Adanya rumusan sasaran yang jelas tentang apa yang diharapkan oleh organisasi untuk dicapai.

2) Standar

Apa ukurannya bahwa seseorang telah berhasil mencapai sasaran yang diinginkan oleh organisasi.

3) Umpan balik

Informasi terhadap kegiatan yang berkaitan dengan upaya mencapai sasaran sesuai standar yang telah ditentukan.



4) Peluang

Beri kesempatan bagi orang itu untuk melaksanakan tugasnya mencapai sasaran tersebut.

5) Sarana

Sediakan sarana yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan tugasnya.

6) Kompetensi

Beri pelatihan yang efektif, yaitu bukan sekedar belajar tentang sesuatu, tetapi bagaimana melakukan sesuatu.

7) Motivasi

Harus bias menjawab pertanyaan “mengapa saya harus melakukan pekerjaan ini?”.

#### D. Penilaian kinerja

Penilaian kinerja merupakan upaya membandingkan prestasi aktual karyawan dan prestasi kerja yang diharapkan darinya (Bete et al., 2023). Kinerja juga bisa menjadi tindakan atau pelaksanaan tugas diselesaikan oleh seseorang dalam waktu tertentu dan terukur.

Kinerja dapat diukur dalam hal efisiensi, efektivitas dan kesehatan organisasi. Efisiensi mencakup : administrasi, penganggaran, waktu pelaksanaan, staf pelaksana program, fasilitas, alat dan bahan. Sedangkan efektivitas meliputi : lebih sempurna dalam mencapai tujuan, lebih tepat dalam mencapai tujuan, lebih mampu beradaptasi perubahan, semakin meningkatkan kapasitas pembelajaran organisasi.

Penilaian kinerja terdapat beberapa kriteria untuk melakukan penilaian kinerja pegawai. Penilaian kinerja secara umum bertujuan untuk memberikan *feedback* kepada karyawan dalam upaya memperbaiki tampilan kerja, meningkatkan produktivitas suatu organisasi, dan tujuan promosi jabatan, kenaikan gaji, dan pelatihan.

### **2.1.2 Konflik**

#### **A. Pengertian konflik**

Konflik merupakan salah satu esensi dari kehidupan dan perkembangan manusia yang mempunyai karakteristik beragam (Irfanudin, 2021). Sedangkan definisi lainnya konflik adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota – anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi / perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan – kegiatan kerja atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi yang dapat menyebabkan perselisihan (Juartini, 2021).

Konflik adalah suatu keadaan dimana terdapat unsur dari perbedaan (Puspitasari et al., 2020). Konflik merupakan kondisi dimana adanya perbedaan. Perbedaan akan selalu ada karena setiap karyawan memiliki keinginan, tujuan, dan pengetahuan yang beragam. Perbedaan pada manusia misalnya jenis kelamin, ekonomi, dan strata sosial, agama, suku, sistem hukum, bangsa, tujuan hidup, budaya, aliran politik dan kepercayaan merupakan penyebab timbulnya konflik (Ningsi Nassal, 2016).

Konflik akan menimbulkan ketegangan, konfrontasi, perkelahian, dan frustrasi jika tidak dapat diselesaikan. Perbedaan akan selalu ada karena setiap

karyawan memiliki keinginan, tujuan, dan pengetahuan yang beragam. Secara singkat, istilah “*conflict*” menjadi begitu meluas sehingga berisiko kehilangan statusnya sebagai sebuah konsep tunggal.

Artinya, konflik adalah bagian dari proses interaksi sosial yang terjadi karena bagian dari proses interaksi sosial yang terjadi karena adanya perbedaan – perbedaan baik fisik emosi, kebudayaan dan perilaku. Lebih lanjut dijelaskan bahwa jika memahami konflik pada dimensi ini, maka unsur-unsur yang ada didalam konflik adalah persepsi, aspirasi dan aktor yang terlibat di dalamnya.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa konflik adalah konflik antara dua orang atau lebih, individu atau kelompok dalam suatu organisasi/perusahaan karena adanya perbedaan persepsi, hambatan komunikasi dan kegiatan yang tidak sesuai dengan semestinya.

#### B. Indikator-indikator konflik

Indikator konflik menurut (Mauraksa et al., 2019) adalah:

- 1) Kesalahan komunikasi
- 2) Perbedaan tujuan
- 3) Perbandingan pada evaluasi ataupun anggapan
- 4) Interpedensi aktivitas kerja
- 5) Kesalahan dalam afeksi

#### C. Faktor faktor yang mempengaruhi konflik

Faktor – faktor yang mempengaruhi konflik dapat dibagi menjadi dua kelompok besar, yaitu faktor internal dan faktor eksternal (Ismi, 2022). Faktor internal dapat dinyatakan dalam beberapa cara, sebagai berikut :

1) Kemantapan organisasi

Organisasi yang stabil mampu beradaptasi sehingga kecil kemungkinan mereka masuk ke dalam dan menyelesaikan konflik.

2) Sistem nilai

Sistem nilai suatu organisasi adalah sekumpulan batasan yang mencakup dasar dan cara berinteraksi dengan organisasi, apakah sesuatu itu baik atau buruk, benar atau salah.

3) Tujuan

Tujuan organisasi dapat menjadi dasar perilaku organisasi dan anggotanya.

4) Sistem lain dalam organisasi

Sistem lain seperti sistem komunikasi, sistem manajemen, pengambilan keputusan, penghargaan dan lain-lain.

Sedangkan faktor eksternal meliputi hal-hal berikut :

1) Keterbatasan sumber daya

Kurangnya sesuatu yang dapat mendorong persaingan dan menimbulkan konflik.

2) Kaburnya aturan / norma dalam masyarakat

Ini meningkatkan kemungkinan persepsi dan model operasional yang berbeda.

3) Tingkat ketergantungan pada orang lain

Semakin bergantung satu pihak pada pihak lain, semakin mudah konflik muncul.

4) Pola interaksi dengan pihak lain

Pola bebas memfasilitasi kontak dengan nilai-nilai lain, sedangkan pola tertutup menciptakan sikap dan kesulitan dalam penyesuaian.

#### D. Penyebab terjadinya konflik

Penyebab konflik menurut (Ismi, 2022) adalah :

- 1) Koordinasi pekerjaan yang belum direalisasikan.
- 2) Ketergantungan dalam melakukan tugas.
- 3) Tugas yang tidak jelas (tidak ada deskripsi pekerjaan)
- 4) Perbedaan metode kerja
- 5) Perbedaan pemahaman tentang tujuan.
- 6) Perbedaan persepsi.
- 7) Sistem insentif kinerja (reward).
- 8) Strategi motivasi yang tidak tepat.

#### E. Cara dan strategi mengatasi konflik

Ada empat strategi mengatasi konflik menurut (Silfiana Monika, 2021) sebagai berikut :

- 1) Melakukan dan menerapkan konsep bekerja yang berkolaborasi dan menjauhi sikap kerja yang bersaing secara negatif.
- 2) Menerapkan konsep adaptasi terhadap dimana perusahaan tersebut berada.
- 3) Menerapkan metode penyelesaian konflik, seperti dominasi atau penekanan, kompromi, dan pemecahan masalah integratif.
- 4) Menerapkan konsep yang realistis yang sesuai dengan SWOT (Strengths, Weakness, Opportunities, dan Threats), dimana SWOT ini dijadikan

sebagai model untuk menganalisis dan mengetahui keadaan organisasi tersebut secara lebih komprehensif.

### **2.1.3 Stres kerja**

#### **A. Pengertian stres kerja**

Stres kerja merupakan gangguan pada tubuh dan pikiran yang disebabkan oleh perubahan dan tuntutan kehidupan (Amiruddin, 2021). Definisi lainnya yaitu stres kerja adalah keadaan psikologis yang tidak menyenangkan bersumber dari tekanan lingkungannya (Lase, 2021).

Secara umum stres dapat didefinisikan sebagai gangguan atau kekacauan mental dan emosional yang disebabkan oleh faktor luar (ketegangan) pada saat melakukan pekerjaan. Stres kerja adalah suatu hal yang berarti antara lain kecemasan yang terjadi disebabkan dari ketidakseimbangan pada fisik dan psikis, yang dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi karyawan (Widjaja et al., 2021).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah adanya tekanan yang mempengaruhi kondisi fisik yang dialami seseorang dalam menghadapi pekerjaan yang membuat seseorang merasa tidak tenang dalam melakukan aktivitas.

#### **B. Indikator – indikator stres kerja**

Beberapa indikator stres kerja yang mungkin dapat dialami oleh pegawai diantaranya adalah tuntutan pekerjaan yang sering memaksa pegawai bekerja diluar dari kemampuannya, adanya pencapaian-pencapaian yang belum diraih oleh

pegawai, persaingan yang ketat, beban pekerjaan yang terlalu berat, dan lingkungan kerja yang kurang nyaman dapat memicu stres kerja pada pegawai.

Adapun indikator stres kerja apabila pengelolaannya tidak diterapkan dengan optimal dapat berdampak pada depresi, interaksi dengan rekan kerja yang tidak harmonis, produktivitas bekerja mengalami penurunan dan yang lainnya.

Tujuh indikator dimensi utama dalam stres kerja (Lisnawati et al., 2019) yaitu :

1) Tuntutan

kondisi yang memuat unsur – unsur desakan seperti beban kerja yang dirasakan karyawan, pola kerja yang dimiliki karyawan, dan lingkungan pekerjaan yang dihadapi karyawan.

2) Kontrol

Berhubungan dengan tingkat seberapa jauh pengawasan, pemeriksaan, atau pengendalian yang dilakukan perusahaan terhadap karyawan.

3) Dukungan rekan

Yaitu sejauh mana rekan kerja memberikan dukungan terkait dengan pekerjaan yang diterima melalui hubungan formal atau informal, baik didalam maupun di luar kelompok.

4) Dukungan manajerial

Terkait dengan seberapa jauh manajemen perusahaan dalam memberikan dukungan atau apresiasi terhadap karyawan, dapat berupa dukungan penghargaan, dukungan instrumental, ataupun hal lain.

5) Hubungan

Terkait dengan hubungan yang terjalin, baik antar sesama pekerja, maupun hubungan dengan atasan, dalam organisasi atau perusahaan.

6) Peran

Dalam hal ini apakah karyawan memahami peran mereka dalam organisasi dan apakah organisasi memastikan mereka tidak memiliki peran yang saling bertentangan.

7) Perubahan

Terkait dengan cara yang dilakukan perusahaan dalam mengelola dan mengkomunikasikan perubahan yang terjadi dalam perusahaan.

### C. Faktor-faktor penyebab stres kerja

Hal-hal yang mengakibatkan stres disebut stressor. Stres juga sering diinterpretasikan dalam bentuk emosi yang kuat seperti cemas, tidak bergairah, marah, frustrasi, cenderung merasa bosan, kelelahan, dan tidak bersemangat.

Beberapa penyebab stres kerja (Ismi, 2022) antara lain :

- 1) Beban kerja yang dirasakan terlalu tinggi.
- 2) Waktu kerja yang mendesak.
- 3) Kualitas pengawasan ketenagakerjaan lemah.
- 4) Suasana kerja yang tidak sehat.
- 5) Otoritas kerja yang tidak sesuai dengan tanggung jawab.
- 6) Perbedaan lain antara karyawan dan manajer yang frustrasi di tempat kerja.

### D. Pendekatan stres kerja

Terdapat tiga pendekatan terhadap stres kerja menurut (Ismi, 2022) diantaranya:



1. Pendekatan dukungan sosial (social support)

Pendekatan ini dilakukan melalui aktivitas yang bertujuan untuk memberikan kepuasan sosial kepada karyawan. Pendekatan melalui meditasi (mediation).

2. Pendekatan biofeedback

Pendekatan ini dilakukan melalui bimbingan medis.

3. Pendekatan program kesehatan pribadi

Pendekatan ini merupakan pendekatan preventif atau pencegahan sebelum terjadinya stres.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan dasar dalam penyusunan penelitian, yang berguna sebagai perbandingan dan rujukan bagi penelitian selanjutnya. Maka berikut ini akan disajikan beberapa penelitian terdahulu yang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 2. 1 penelitian terdahulu**

No.	Nama penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Purba et al., 2019)	Pengaruh stres kerja dan konflik terhadap kinerja karyawan pada PT. Central Proteina Prima, Tbk Medan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja dan konflik secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

2.	(Ismi, 2022)	Pengaruh stres kerja, konflik kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Alfa Scorpii Cabang Flamboyan Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel stres kerja, konflik kerja dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
3.	(Widjaja et al., 2021)	Pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan di CV. Perdana Java Creative Bandung	Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa konflik kerja dan stres kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di CV. Perdana Java Creative Bandung
4.	(Ningsi Nassal, 2016)	Pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Media Grup Palopo Pos	Hasil dari penelitian konflik kerja dan stres kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
5	(Abidin & Sasongko, 2022)	Pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Linknet Cabang Tangerang	Hasil penelitian ini terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Linknet Cabang Tangerang.
6	(Safitri & Astutik, 2019)	Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja perawat dengan mediasi stres kerja	Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan

			terhadap kepuasan kerja perawat di rumah sakit
--	--	--	--

Sumber : (Purba et al., 2019), (Ismi, 2022), (Widjaja et al., 2021), (Ningsi Nassal, 2016), (Abidin & Sasongko, 2022), (Safitri & Astutik, 2019). Diolah oleh peneliti 2024.

### 2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan kajian pustaka dan beberapa hasil penelitian terdahulu yang telah dijelaskan di atas.

Keterangan :

a. Hubungan konflik terhadap kinerja

Semakin baik pengolahan konflik maka semakin baik kinerja di suatu perusahaan. Namun, konflik dapat membuat karyawan tidak memiliki rasa senang, kohesi (persatuan), dan tidak memiliki kesadaran untuk menjadi bagian dari perusahaan, sehingga akan menurunkan produktivitas kerja dan merugikan perusahaan. Hubungan variabel konflik ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap variabel kinerja (Y) terbukti dari penelitian terdahulu (Purba et al., 2019) yang hasil penelitiannya disebutkan bahwa konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Central Proteina Prima, Tbk Medan.

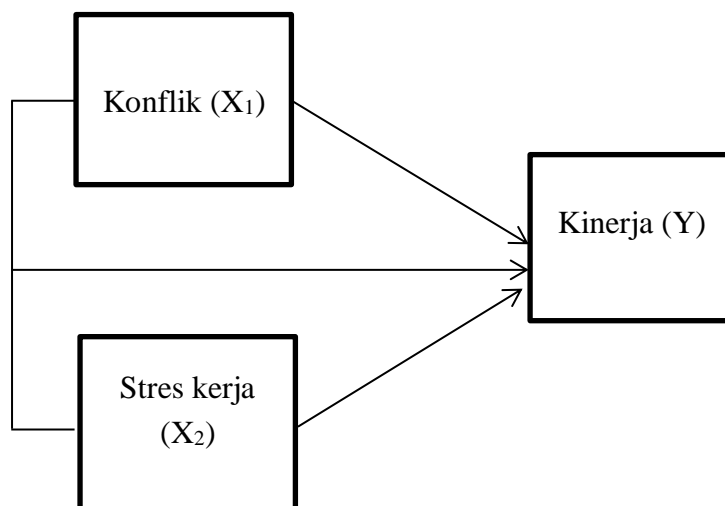
b. Hubungan stres kerja terhadap kinerja

Stres sangat mempengaruhi prestasi karyawan yang pada umumnya akan menurun karena mereka mengalami ketegangan pikiran dan perilaku yang aneh, pemarah, dan suka menyendiri. Stres dilihat dari sisi positif dianggap sebagai motivasi bagi kinerja karyawan untuk melaksanakan pekerjaan

lebih berhati-hati dalam melakukan pekerjaan, sehingga menghasilkan kualitas kinerja karyawan yang baik. Hubungan variabel stres kerja ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap variabel kinerja ( $Y$ ) terbukti dari penelitian terdahulu (Ismi, 2022) yang hasil penelitiannya disebutkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT. Alfa Scorpii Cabang Flamboyan Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar. Penelitian (Widjaja et al., 2021) yang menyatakan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

c. Hubungan konflik dan stres kerja terhadap kinerja

Hubungan konflik ( $X_1$ ) dan stres kerja ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap variabel kinerja ( $Y$ ) terbukti dari penelitian terdahulu (Ningsi Nassal, 2016) yang hasil penelitiannya disebutkan bahwa konflik dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Media Grup Palopo Pos



**Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual**

## 2.4 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka konseptual maka hipotesis penelitian ini adalah :

- a. Konflik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Witel Medan.
- b. Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Witel Medan.
- c. Konflik dan stres kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Witel Medan.